

Relatório síntese das avaliações da qualidade

2023

1. Resultados globais

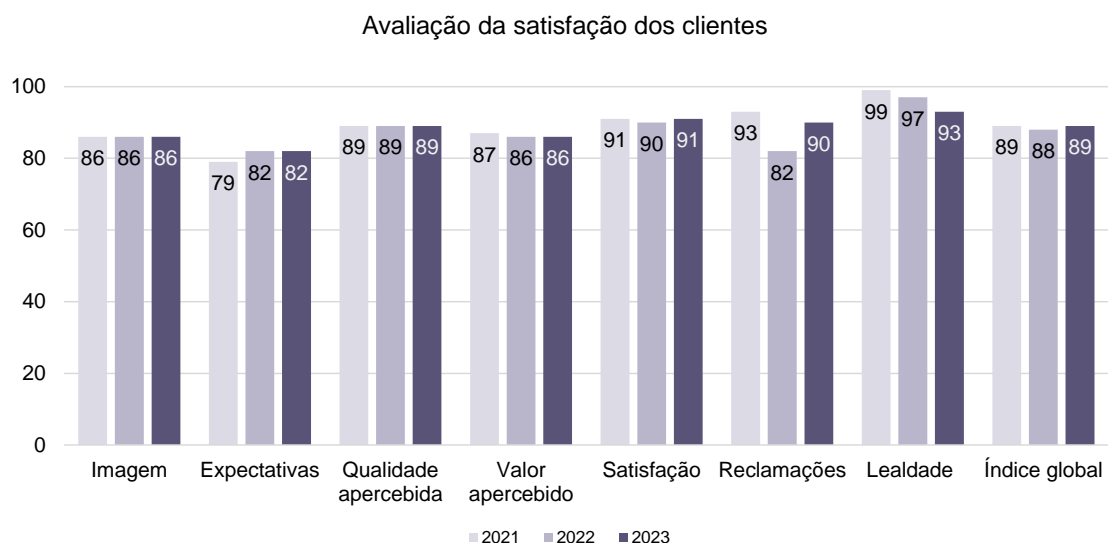
O presente relatório apresenta os resultados das avaliações da qualidade conduzidas durante o ano de 2023. O conjunto das avaliações envolveu o tratamento de 1.900 respostas, o que traduz um a crécimo de 13% relativamente a 2022.

Os índices globais para cada tipo de avaliação, medidos numa escala de 0 a 100, são sistematizados na tabela seguinte.

Descrição	Resultados		
	2021	2022	2023
Avaliação da satisfação dos clientes	89	88	89 ↑
Avaliação da satisfação dos parceiros e outras partes interessadas	92	88	89 ↑
Avaliação dos impactos das intervenções	77	85	79 ↓
Avaliação da formação	92	93	93 ↔

1.1. Avaliação da satisfação dos clientes

O nível de satisfação dos clientes situou-se, em 2023, nos 89 pontos, 1 ponto acima do resultado obtido em 2022.



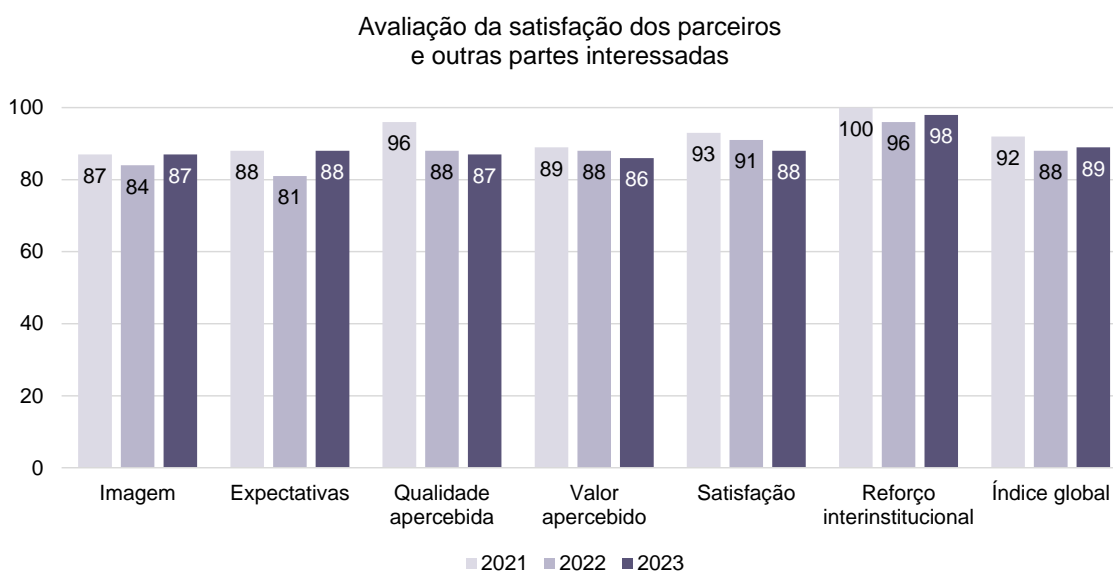


A amostra envolvida totalizou 419 clientes, mais 14% do que em 2022. A taxa de resposta situou-se nos 28%, 4 pontos percentuais acima da verificada em 2022.

Quanto ao comportamento das dimensões de análise previstas no modelo de avaliação, destaca-se o acréscimo de 8 pontos na dimensão “Reclamações” e a descida de 4 pontos na dimensão “Lealdade”. A tendência nas restantes dimensões é de relativa estabilidade. A dimensão “Expectativas” continua a ser, à semelhança dos anos anteriores, a que apresenta uma avaliação mais baixa no conjunto de todas as dimensões de análise.

1.2. Avaliação da satisfação dos parceiros e outras partes interessadas

O grau de satisfação dos parceiros e outras partes interessadas situou-se, em 2023, nos 89 pontos, o que traduz um acréscimo de 1 ponto por comparação a 2022.



O índice apurado resulta de uma amostra de 26 inquéritos, mais 86% do que as respostas obtidas em 2022. A taxa de resposta ao inquérito foi de 12%, mais 4 pontos percentuais do que em 2022.

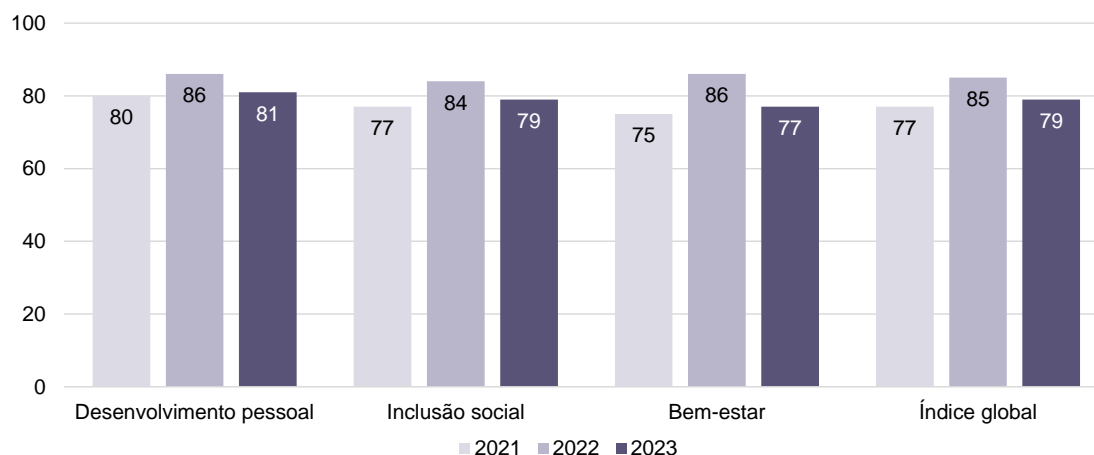
O crescimento do índice ficou a dever-se essencialmente às subidas de 7 pontos na dimensão “Expectativas” e de 3 pontos na dimensão “Imagem”. Verifica-se, por outro lado, a descida em 1 ponto na dimensão “Qualidade apercebida” e de 2 pontos na dimensão “Valor apercebido”. As dimensões “Reforço interinstitucional” e “Satisfação” continuam a apresentar índices mais elevados no conjunto das dimensões de análise.

1.3. Avaliação dos impactos das intervenções

O índice de avaliação dos impactos das intervenções na qualidade de vida dos clientes situou-se, em 2023, nos 79 pontos, 6 pontos abaixo do resultado de 2022.



Avaliação dos impactos das intervenções na qualidade de vida dos clientes



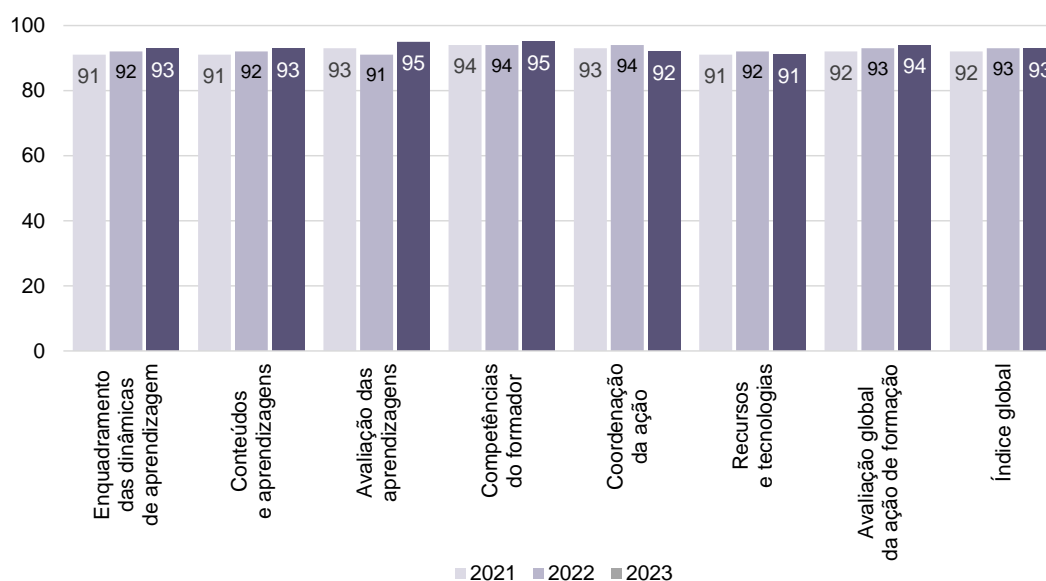
A amostra consistiu em 96 respostas, mais 5% do que em 2022. A taxa de resposta ao inquérito foi de 77%, mais 2 pontos percentuais do que em 2022.

Verifica-se, por comparação a 2022, uma descida generalizada nos domínios e dimensões de análise, particularmente significativa no domínio “Bem-estar”, que regista uma queda de 9 pontos em relação ao resultado obtido em 2022. Destacam-se ainda as descidas de 7 pontos nas dimensões “Cidadania” e “Direitos”, no domínio da “Inclusão social”. O “Desenvolvimento pessoal” continua a ser o domínio que recolhe avaliação mais positiva junto dos clientes, em particular na dimensão “Autodeterminação”.

1.4. Avaliação da formação

Na avaliação da formação obteve-se um resultado de 93 pontos, igual ao verificado em 2022.

Avaliação da formação





A amostra consistiu em 1.359 inquéritos, abrangendo um universo de 273 clientes. A taxa de resposta ao inquérito, por cliente, foi de 100%.

Constata-se que, do conjunto de dimensões consideradas no modelo de avaliação, são as dimensões “Avaliação das aprendizagens” e “Competências do formador” as que apresentam uma avaliação mais positiva. “Recursos e tecnologias” e “Coordenação da ação” são as dimensões avaliadas de forma menos positiva. Salienta-se, em 2023, o crescimento de 4 pontos na dimensão “Avaliação das aprendizagens”. Por comparação aos resultados obtidos em 2022, verifica-se no essencial uma forte estabilidade dos índices, destacando-se, no entanto, a tendência de subida das dimensões “Enquadramento das dinâmicas de aprendizagem” e “Conteúdos e aprendizagens” ao longo dos últimos 3 anos.